

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

Jurusan Komunikasi dan Multimedia

Skripsi Sarjana Komunikasi

Semester Genap tahun 2011

ANALISIS PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *SERVICE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

**(Studi Kasus Pasien *Low Back Pain* di Rumah Sakit Pondok Indah, Pada
Departemen Fisioterapi)**

Vivi Diana 1100028574

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Brand Image* dan *Service* terhadap kepuasan konsumen. Hipotesis yang diajukan adalah ada pengaruh *Brand Image* dan *Service* terhadap kepuasan konsumen baik secara mandiri atau bersamaan. Penelitian ini dilakukan pada 65 pasien fisioterapi *low back pain* dengan usia 30-45 tahun, dan mereka sudah menjalani pengobatan lebih dari satu kali. Metode pengambilan subjek menggunakan *Random Probability Sampling* dan analisis regresi berganda. Penelitian ini menunjukkan bahwa terjadi pengaruh *brand image* terhadap kepuasan konsumen yaitu sebesar 32%. Sedangkan pengaruh *service* terhadap kepuasan konsumen sebesar 43,6%. Maka dari hasil pengolahan data, disimpulkan bahwa *brand image* dan *service* memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : *Brand Image*, *Service* dan Kepuasan Konsumen.